

La imagen por un hilo, cuidado con su atención telefónica al cliente
La importancia de la atención al cliente, desde la primera llamada, es la clave del éxito de cualquier empresa. Una buena telefonista puede hacer mucho por los clientes

Por: Josep Gumbau [FormaConsultores](#)

Resumen

La imagen virtual no es solo lo que ofrecemos desde una webcam, una video conferencia o nuestra página web. Las llamadas de nuestros clientes son el primer contacto con nuestro negocio, y muchas veces, por distintas causas, es tan pobre que solo conseguimos fracasar.

Solo con cuidado de quién y cómo atiende a nuestros clientes podremos aumentar las posibilidades de que las personas que nos llaman se lleven una primera buena impresión

Riiiiiiiiing (pausa) Riiiiiiiiing (pausa) Riiiiiiiiing (pausa) Riiiiiiiiing (pausa) Riiiiiiiiing (pausa) Riiiiiiiiing (pausa)

-.. Momento...

(Música de carrillón. Un minuto y 23 segundos)

-Dígame?

-Buenos días. Por favor, deseo hablar con el departamento comercial.

-Para qué era?

-Deseo hacer una consulta relacionada con su producto X

-. . mmmomento...

(Música de carrillón. Dos minutos largos)

-Mira, es que la persona que te puede informar no ha llegado todavía...

-¿Y no hay nadie más que pueda atenderme? Me urge mucho el poder confirmar unos detalles que necesito aclarar para poder pasarles un pedido.

Mientras decía esto, una burbuja de chicle explota al otro lado del hilo. Siento como si me salpicara en el ojo y mejilla más cercanos al auricular. Y me da un poquito en la nariz también.

-No. Es que el otro comercial está muy ocupado y no puede ponerse. Es mejor que llames por la tarde ¿Vale?

(Reprime tus instintos Pepe...)

-De acuerdo. Ha sido us...

CLICK (desconexión)

-...ted muy... ¿amable?

No volveré a llamar. Sé donde encontrar este producto. Y si no lo sé, lo buscaré. Todo antes que volver a dirigirme a esta empresa donde son tan... (ponga usted el calificativo que más le guste).

¿Cuántas veces se ha hecho patente esta sensación cuando hemos llamado a una empresa a la que conocíamos poco o nada?

Y lo curioso del caso es que calificamos a toda la empresa por la forma de atendernos de una persona a la que no hemos visto nunca y, probablemente, nunca conoceremos. ¿Por qué nos ocurre esto?

La Imagen Virtual es algo que generalmente atribuimos a Internet, las videoconsolas y otros inventos recientes. Nada más lejos de la realidad.

La imagen virtual existe desde que apareció el ser humano, y de ella nos podría dar fe cualquier invidente actual o de épocas remotas. Y este producto de la percepción a través de los sentidos (sin que intervenga el de la vista) tuvo un espectacular renacimiento cuando Bell* inventó el teléfono.

Es esa Imagen Virtual de la empresa que nos llega a través del hilo en forma de voz, la que nos hace percibir, a veces equivocadamente, sensaciones positivas o negativas con respecto a ella.

La manera de hablar, la forma de atendernos, la amabilidad, educación, actitud de servicio, eficacia y bastantes aspectos más, son fundamentales para **amarrar** al futuro cliente y evitar que adquiera una mala impresión y, lo que es aún peor, que difunda esta percepción.

Porque aunque la mala sensación pueda ser errónea, ¿Cuántas veces estamos dispuestos a dar una segunda oportunidad a la empresa en cuestión?

Y siendo esto así ¿Se dan cuenta sus directivos de la cantidad de negocio que están perdiendo anualmente por no profesionalizar un poco más un puesto de trabajo que normalmente es, a todos los efectos, el menos valorado de todo el conjunto?